

**Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP  
del Distrito de San Luis. Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Ricardo Moises Castro Castro

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administracion de Recursos Humanos

**PERÚ - 2017**

## **Página del Jurado**

---

Dra. Gladys Sánchez Huapaya

Presidente

---

Dra. Lidia Herrera Huamani

Secretario

---

Dr. Abner Chavez Leandro

Vocal

### Dedicatoria

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mi esposa Violeta y mis hijos Angel y Richard por ser mi fuerza para cumplir esta meta.

### Agradecimiento

A Dios que a pesar de todas las dificultades me dio calma y el valor de continuar con la culminación de la maestría, a mis hijos que supieron comprender mi ausencia en los momentos más difíciles

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Ricardo Moises Castro Castro , estudiante de Maestria del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44462250, con la tesis titulada “Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San luis. Lima 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Septiembre de 2016

.....

Sr. Ricardo Moises Castro Castro .

DNI 44462250

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejos, Filial Los Olivos presento la Tesis Titulada: “Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San luis. Lima 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo; para obtener el grado académico de: Magister en Gestión Pública.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis, la muestra fue de igual cantidad, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el tercer capítulo se presentaron los resultados estadísticos de las dos variables de estudios y la contrastación de la hipótesis.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

	Pág.
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación Teórica	20
1.2.1. Fundamentación Teórica de Desempeño Laboral.	20
1.2.2. Fundamentación Comunicación Interna	27
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	44
2.4 Tipo de estudio	44
2.5 Diseño	46
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos	50



2.9 Aspectos Éticos	53
<b>III. RESULTADOS</b>	54
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	65
<b>V. CONCLUSIONES</b>	70
<b>V. RECOMENDACIONES</b>	72
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	74
<b>VII. APENDICES</b>	
8.1 Matriz de consistencia	80
8.2 Instrumentos	82
8.3 Base de datos	87
8.4 Artículo Científico	93

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Relación de Validadores.	51
Tabla 2: Confiabilidad cuestionario sobre desempeño laboral	52
Tabla 3: Confiabilidad cuestionario sobre Comunicación Interna.	52
Tabla 4: Desempeño laboral.	55
Tabla 5: Comunicación Interna.	56
Tabla 6: Desempeño Laboral y Comunicación Interna.	57
Tabla 7: DL y dimensión de PC.	58
Tabla 8: DL y dimensión de BC.	59
Tabla 9: DL Y dimensión RET	60
Tabla 10: Diagrama DL.	61
Tabla 11: Diagrama CI.	62
Tabla 12: Diagrama y DL y CI.	63
Tabla 13: Diagrama DL y BC.	64

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de frecuencias de PE.	67
Figura 2: Diagrama de frecuencias de PL.	68
Figura 3: Diagrama de Columnas 3D PE y PL.	69
Figura 4: Diagrama de Columnas 3D de PE y DP.	70
Figura 5: Diagrama de Columnas 3D de PE y DT.	71
Figura 6: Diagrama de Columnas 3D de PE y RS.	72

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: gestión del talento humano y comunicación interna. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de desempeño laboral de CAI y comunicación interna de GF Asesores, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

*Palabras Clave: desempeño Laboral y Comunicación Interna.*

### **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Work performance and internal communication in the PNP of the District of San Luis. Lima 2016.

The population or universe of interest in this research was constituted by 120 PNP of the District of San Luis. Lima 2016, it was considered a sample equal to the population in which the variables were studied: management of human talent and internal communication. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlation-level design, which collected the information in a specific period, that was developed by applying CAI work performance survey and internal communication of GF Assessors, all with Likert scale, who Provided information about the relationship between the study variables in their different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.727 indicates that there is a positive relationship between the variables also found in the high correlation level and the bilateral significance level  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and The general hypothesis is accepted; It is concluded that: The work performance has a significant relationship with the internal communication in the PNP of the District of San Luis. Lime. 2016.

*Key Words: Labor performance and Internal Communication.*

## **I. Introduccion**

## 1.1. Antecedentes.

### Antecedentes Internacionales.

La Torre (2012). Tesis Doctoral: *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Universidad de Valencia. En este trabajo, se estudia la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño, sin olvidar las características de los empleados tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Para ello, se analizan las diferentes corrientes de gestión de recursos humanos y la teoría sobre investigación multinivel. Este trabajo se inspira en el modelo de Ostroff y Bowen (2000) y en diversas teorías clásicas de la psicología del trabajo que lo avalan, y ofrece una visión global del funcionamiento de las organizaciones. En su totalidad, se muestrearon 47 organizaciones en España, incluyendo trabajadores permanentes y temporales de todas ellas. La muestra estaba formada por 835 empleados españoles. La edad media de los trabajadores era de 34 años (DT= 8.99) y su antigüedad de 7.77 (DT= 8.99). El 51,1% eran mujeres y el 33% tenían contratos temporales. En cuanto a su nivel de formación era alto, el 67% tiene estudios universitarios y el 33% tiene estudios de bachillerato o inferiores. El autor concluye que:

Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización ; las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento; tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven

favorecidos por las prácticas de RRHH orientadas al compromiso en el desempeño. Sin embargo, la reciprocidad del contrato normativo no favorece el desempeño organizacional, por ello, es necesario el desarrollo de contratos idiosincráticos a todos los niveles de la organización para satisfacer las necesidades individuales de los empleados, evitar la inequidad y mejorar así su rendimiento. El cumplimiento contrato psicológico y su reciprocidad, si que muestra una mayor satisfacción y desempeño, ello avala la necesidad de desarrollar contratos idiosincráticos.

Beltrán (2012). Tesis Doctoral: *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. Universidad. Universitat Jaume I. Objetivo general fue determinar como la gestion de la comunicación interna se relaciona con las tecnologías de la información. Descriptiva correlacional, no experimental, cuantitativa. población 1542 alumnos, con una muestra de 180. El autor concluye que:

Cuando se gestiona la CI esta debe de estar incluida en la planificación como una estrategia general conteniendo la imagen empresarial. Los objetivos planteados se deben segmentar cada tipo de público objetivo, calculando sus resultados particulares a cada uno de ellos.

En los proceso de planificación empresarial se debe de contar con una rea de comunicación principal quien debe elaborar las estrategias correspondientes gestionados llegando incluso a la mensajería de carácter personalizada incluso estableciendo diálogos entre el usuario y la empresa, en un dialogo de carácter comunicacional.

Balarezo (2014). Tesis Doctoral: *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad de Ambato. El objetivo como se relacionan la comunicación y el desarrollo de la empresa .descriptiva, correlacional, no experimental, población 846 trabajadores, muestra de 100 trabajadores. El autor concluye que:

Los errores de la comunicación interna inciden significativamente en los procesos dentro de la empresa.



La comunicación interna mal gestionada tiene efectos negativos y se relaciona con la baja productividad empresarial.

Los trabajadores dentro de la empresa desconocen los principios básicos de la comunicación interna , considerándolos como insuficientes.

No es adecuado la asignación de responsabilidades en interno teniendo como efecto negativo adicional un mal clima de carácter organizacional , lo que afecta el trabajo en equipo.

Se concluye que la comunicación interna esta con deficiente gestion por lo que no cumple las funciones que debería , lo que no propicia la interrelación entre los trabajadores.

### **Antecedentes Nacionales.**

Natividad (2012). Tesis Doctoral: *Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Une Enrique Guzmán y Valle 2010*. La investigación es descriptiva, puesto que nos interesa identificar las Características principales de las variables en estudio tal como se Presentan en la realidad sin producir ningún cambio. Es decir describir las características de los docentes de la facultad de Agropecuaria y Nutrición referentes a su aprendizaje organizacional y a su desempeño laboral docente. También el estudio es una investigación de tipo correlacional, La técnica para obtención de la muestra fue de muestreo aleatorio estratificado simple a fin de que todos los docentes de la facultad mencionada tengan la misma posibilidad de conformar la muestra y el tamaño se obtuvo mediante la fórmula estadística. El autor concluye que:

Los análisis estadísticos realizados revelan que las pruebas utilizadas en la presente investigación, Aprendizaje Organizacional y Desempeño Laboral Docente, presentan validez y confiabilidad.

Los análisis estadísticos realizados demuestran la existencia de relaciones significativas y positivas entre Aprendizaje Organizacional y Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la UNE Enrique Guzmán y Valle.

El análisis comparativo de la Prueba de Aprendizaje Organizacional por Sexo indica que existen diferencias estadísticas significativas en todos los casos, notándose que las mujeres presentan valores más altos que los varones.

El análisis comparativo del Desempeño Laboral Docente por Sexo indica que no existen diferencias estadísticas significativas en caso alguno, por lo que los docentes y las docentes presentan las mismas características respecto de su desempeño laboral.

Los resultados del análisis de varianza de la Motivación para el estudio por año académico indican que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Aprendizaje en la Organización, Cultura del Aprendizaje, Formación y el Total del Aprendizaje Organizacional.

El análisis comparativo de las escalas del Desempeño Laboral por Departamento Académico, realizado a través del análisis de Varianza de un factor, permite observar que no existen diferencias estadísticas significativas en ninguno de los casos.

Mayuri (2012). Tesis Doctoral: *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación - Feban, Lima*. UNMSM. La investigación está orientada a determinar cómo se relaciona la Capacitación Empresarial con el Desempeño Laboral de los Trabajadores en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación, Lima En tal sentido se puede señalar que en el presente documento, inicialmente se parte de una investigación básica porque proporciona una primera aproximación al problema, limitándose netamente a la descripción del problema. En un segundo lugar, la Investigación es de Tipo Aplicado, pues se realiza un Diseño Experimental que requiere, para su interpretación, ser Explicativo- Correlacional, la población objeto de estudio es conocida ya que la FEBAN no cuenta con una población grande y a la vez estratificada; el tamaño global de la muestra se determina por conveniencia en 80 Participantes Capacitados en Planeamiento Estratégico, no se consideraron 20 trabajadores de los 100 en total, por ser personal de limpieza y mantenimiento. El autor concluye que:

Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el

Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006

Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.

Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y práctica de los conocimientos alcanzados

Quispe (2011). La valoración del personal sobre la comunicación interna. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. Objetivo determinar la valoración del personal y su relación con la comunicación interna. La investigación es descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, muestra de 55 colaboradores del área académica. El autor concluye que:

El porcentaje de validez de la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, es 37.3%. Actúa relaciona d los trabajadores de la universidad, pero como se refleja en el porcentaje es deficitaria.

En la relación como los colaboradores perciben la comunicación interna descendente en relación a su rendimiento, es 43.3%.

De lo cual se concluye que la jerarquía más alta de la universidad tiene solo una llegada a la mitad de su capacidad de comunicación.

## **1.2. Fundamentación Teórica.**

### **1.2.1. Fundamentación teórica de la variable Desempeño Laboral..**

#### **Definición de Desempeño Laboral.**

Queipo (2012, cita a Chiavenato, 2000): “El desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p.489).

Es cuando los trabajadores cumplen con lo encomendado en su trabajo, se determina por evaluación a través de indicadores de desempeño, en donde se determina la productividad individual o colectiva.

Queipo (2012, cita a Milkovich y Boudreau, 1994): “El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”. (p.489)

Se mide también por la especificación de las metas a cumplir, cuando están se cumplen en el espacio de tiempo determinado y con eficacia podemos decir que existe un correcto desempeño laboral.

Queipo (2012, cita a Gómez et al, 1999): “La cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador.”

Anualmente se realizan mediciones de desempeño por parte del empleador, los parámetros de evaluación varían de acuerdo a la organización, también varían si es individual o colectiva o mixta, lo mismo existe variación de los contenidos a evaluar centrándose en la productividad y las habilidades personales.

Queipo (2012, cita a Davis y Wnewetrom,1991) plantea que: “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleados percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. (p.489)

Se estima el rendimiento general del trabajador, estos para mejorar su desempeño recurren a la retroalimentación para ver su rendimiento y sus errores pudiendo corregirlos para obtener una buena evaluación individual que le permita seguir laborando.

Queipo (2012, cita a Strauss, 1981) afirma que “el significado de una tarea se relaciona íntimamente con su identidad, o sea, la capacidad de completar una tarea identificable. Todos sentimos que hemos realizado algo cuando podemos dividir el trabajo en unidades identificables y completarlas con éxito”. (p.489).

El desempeño laboral es diferente de individuo a individuo, en relación a la incidencia de sus habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada uno, así como, la percepción del trabajo realizado, si a esto agregamos la habilidad, da como resultado un excelente desempeño laboral.

### **Las Personas y la Competitividad.**

Pérez (2015). Establece que:

El elemento más importante para una empresa o para un país, es la Productividad. El elemento más importante para la productividad es la Calidad. El elemento más importante para la Calidad, es un Sistema de Calidad. El elemento más importante para el Sistema de Calidad, son las Personas. (p.1).

La excelencia en las organizaciones se centra en su funcionamiento de los procesos de su labor, en esto tiene que tener personal con capacidades que se identifiquen y motiven con lo que realizan para alcanzar un buen nivel laboral, se requiere que estos trabajadores estén considerados como activo de la organización buscando su mejor rendimiento para que se encuentren cómodos

y en ausencia de conflictos entre ellos, lo que marca una meta de ser competitivo en todos los ámbitos externos de la empresa.

Cuando los individuos son conscientes de su accionar proyectándose para superarse y contando con los recursos necesarios, tiende a ser competitivo en todos los entornos. Esto trae consigo un mayor esfuerzo creando el hábito de la responsabilidad entronizado y teniendo como meta la superación personal y laboral. Entre sus características principales están las habilidades y conocimientos que debe tener cuando realiza su trabajo, también a la capacidad de comunicarse siendo un receptor que tiene que cumplir lo comunicado, como demuestra su no pasividad, habilidad para manejar situaciones, la habilidad de realizar mas de lo pedido, su capacidad de capacitarse y actualizarse maximizando oportunidades.

### **Gestión del Desempeño Laboral.**

Castellanos (2011): “Un rasgo distintivo de la sociedad actual, es el acelerado ritmo de cambio, los cuales produce la inadaptación de los conocimientos, habilidades, las actitudes lo que exige a los integrantes de las instituciones no sólo la correspondiente adaptación, de los mismos, sino también la anticipación de estos a los cambios”. (p.2).

Se hace imperativo el crecimiento de las cualidades humanitarias con las capacidades que se necesita en su labor para lograr lo que se exige en la empresa que lleva al cumplimiento de las metas planificadas y lo que necesita la empresa. Sobre el factor de cambio es muy difícil de implantar, cuando existe una cultura de rutina cambio es conflicto y resistencia, la gestión de personal debe llevar este proceso en forma paulatina y no rápida de tal manera de ir concientizando y capacitando al personal para que asimile los cambios que en esta época se dan continuamente sobre todo en temas de calidad y atención al usuario.

## **Teorías administrativas del desempeño laboral.**

### **Teoría de Burrhus Frederic Skinner**

Aguilar (2013). Define esta teoría como:

Condicionamiento operante, llamado también instrumental y hoy en día análisis experimental de la conducta (AEC), se puede definir de la siguiente forma: Es la teoría psicológica del aprendizaje que explica la conducta voluntaria del cuerpo, en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental. (p.10)

Skinner pensó que se podría explicar la conducta de los trabajadores como un conjunto de respuestas fisiológicas influenciadas por el clima laboral. Para cada estímulo, se realiza respuesta voluntaria, aprovechando el empleador para reforzarla para una reacción favorable, la misma que se debe moldear día a día para mejorar la capacidad individual del trabajador.

### **Teoría De Abraham Maslow**

Aguilar (2013). Define esta teoría como:

La teoría de la autorrealización de Maslow se sitúa dentro del holismo y la psicología humanista y parte de la idea de que el hombre es un todo integrado y organizado, sin partes diferenciadas. Cualquier motivo que afecta a un sistema afecta a toda la persona. Maslow llevó a cabo una crítica a las teorías sobre la motivación de Freud y Hull. (p.11).

Maslow expone como fundamento teórico de que el hombre es sano, por lo que se le debe dar crecimiento y desarrollo integral en base a las necesidades, a estas las describe en una matriz piramidal donde la del crecimiento es la más básica e influye en las demás, que son cinco, no en todos los humanos las necesidades son iguales varía de acuerdo al individuo, sus valores y sus vivencias.

## **Teorías psicológicas del desempeño laboral**

### **Teoría De Douglas Mc Gregor**

Aguilar (2013). Define esta teoría como:

#### **Teoría X**

Según Douglas Mc Gregor la organización bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba.. (p.12).

Parte del staff se inclina a relacionarse directamente con los directivos de la organización dejando de dar apoyo a los otros, solo si realizan funciones de auditoria, inspección o control. Pudiera ser que la organización lograra transformar a los trabajadores X en Y, previa evaluación, ascensos, capacitación u otros, ya que si la organización no realiza esta migración de categorías corre el riesgo de desaparecer.

#### **Teoría Y**

Los postulados de la Teoría Y se caracterizan por tener estos supuestos básicos:

La mayor parte de las personas no tienen desinterés en trabajar; dependiendo de las condiciones pueden ver el trabajo como una fuente de satisfacción o de castigo. Las personas que se encuentran dentro del punto arriba mencionado son propensas a tomar iniciativa siempre que estén comprometidos con los objetivos a alcanzar. (p.12).

Esta teoría se basa en lo que observan los directivos en relación a las acciones o actitudes de sus trabajadores, para lo cual los directivos están en constante relación con sus recursos humanos a fin de que lleguen a su



productividad, para ello se les debe motivar e incentivar de acuerdo a lo que necesiten ya sea para desarrollar su trabajo o para su entorno familiar, los incentivos económicos también dan resultados pero pueden condicionar una costumbre, el logro debe ser reconocido y comunicado para que desarrollen sus autoestima y sus habilidades personales además de su auto realización.

### **Dimensiones de Desempeño Laboral.**

De acuerdo con el cuestionario de Desempeño laboral de Cai (Capital Associates Industries, Inc.), del 2011, establece las siguientes dimensiones: Clima Organizacional, Motivación Laboral y Satisfacción laboral. Las mismas que son definidas a continuación por diferentes autores:

#### **Dimensión de Clima Organizacional.**

Carpio, (2012, cita a Katz y Kahn, 1966): definen el clima como: “El resultante de un número de factores que se reflejan en la “cultura total” de la organización se refieren a la organización como una totalidad. El clima organizacional se entendía como el sistema dominante de valores de una organización mediante el cual los investigadores pretenden identificarlos”. (p.56)

Clima es la importancia a lo vivido por el trabajador en su entorno laboral, si bien es individual puede convertirse en un sentir colectivo.

Carpio, (2012, cita a Forehand y Gilmer, 1964): “El clima es un conjunto de características que describen la organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo; c) e influyen la conducta de la gente en las organizaciones (p.56).

Es en un intercambio entra las características propias del individuo y las características propias de la organización la suma o encuentro de estos dos factores delinean el clima organizacional.

Carpio, (2012, cita a Glick, 1985) de un claro enfoque organizacional, señala:

Se entiende como un término genérico para una extensa clase de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el

contexto organizacional para las acciones del individuo, el clima es un resultado de procesos sociológicos organizacionales. (p.56).

Estas dimensiones cuentan con las prácticas interpersonales y el sentido de labor que se le da a los procesos organizacionales de toma de sentido. Estas propiedades son evaluables y como son percibidas por el trabajador.

### **Dimensión de Motivación Laboral.**

Ramírez, (2012, cita a Sexton, 1977): "Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador." (p.2).

Es importante primero identificar las necesidades del trabajador para poder previa priorización lograr en la medida que sea posible satisfacerlas en forma coherente.

Ramírez, (2012, cita a Armstrong, 1991). La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño". (p, 2).

La organización debe diseñar e implementar estrategias de gestión de recursos humanos para entre ellas lograr una motivación primero parcial y luego total.

Ramírez, (2012, cita a Robbins, 1999). La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual". (p.2).

La motivación general se centra en el logro de la meta, pero se debe centrar en las metas organizacionales en relación con los valores que rige la organización.

### **Dimensión de Satisfacción Laboral.**

Gamboa (2010, cita a Wright y Bonett, 2007). Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”. (p.143).

Los planos de dirección más altos deben de entender o leer el comportamiento organizacional para implementar estrategias que lleven a la satisfacción laboral.

Gamboa (2010, cita a Sikula, 1992). La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (p.143).

El trabajador que tiene más satisfacción es el que satisface primero sus necesidades psicológicas y sus relaciones en su entorno laboral, produciendo más y mejor en base a su satisfacción.

Gamboa (2010, cita a Spector, 1997) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Las instituciones no son solo medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad. De hecho, los individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento.

### **1.2.2. Bases Teóricas de la Variable 2 Comunicación Interna.**

#### **Definición de Comunicación Interna.**

Ecured (2016): “La comunicación que se desarrolla hacia el ámbito interno de la institución, se le conoce como comunicación interna”. (p.1).

Las fases son que el emisor difunde hacia adentro de la organización la información necesaria para su funcionamiento.

Muñiz, (2016): “Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, nace como respuesta a las nuevas necesidades de las entidades en la globalización”. (p.1).

Cuando existe una comunicación interna oportuna, veraz y eficaz se mejora el clima institucional lo que une a los trabajadores en una sola misión y objetivo.

Salinas (2016): “Está centrada en el capital humano, trabajador(a), es un proceso comunicacional donde se integran los dirigentes de una organización con todos los niveles jerárquicos de la misma”. (p.1).

Considera la comunicación interna no como un mero mensaje recibido si no con la comprensión psicológica entre emisor y receptor o receptores.

Pérez (2011): “Es el intercambio de información en diferentes sentidos entre todos los niveles de la entidad, sobre ella recae la importancia de la marcha institucional”. (p.1).

Lo expone a través de un proceso dada la integración de la información dentro de la organización que los conduce a los mismos objetivos.

Bolunta (2016): “Estamos hablando de la comunicación interna, que se produce dentro del grupo y para el propio grupo, entre sus miembros, sus áreas y sus órganos de decisión”. (p.1).

Se consigue una adecuada información hacia la parte interna de la empresa usando la relación para permutar concepciones sobre, el progreso de lo actuado y el dialogo entre ellos.

### **Importancia de La Comunicación Interna.**

León (2014). Define que:

La importancia que se le está comenzando a dar a la Comunicación Interna en la gestión estratégica de las organizaciones ha hecho que en los últimos años haya proliferado la literatura económica en este tema, interesada en resaltar el valor potencial de la Comunicación Interna en la motivación laboral (p.1).

Si se evalúa las empresas exitosas, se encuentra que todas tienen como denominador común una muy buena comunicación interna. La comunicación interna no solo se da para mejorar la calidad de los productos o servicios, se da también para mejorar la motivación laboral creando un agradable clima laboral ausente de conflictos. Sin una adecuada comunicación interna la organización no prospera, desvirtúa sus objetivos, esta en el síndrome de la torre de babel, todos hacen algo pero desordenado y sin un objetivo común.

### **Gestion de la Comunicación Interna.**

Cirigliano (2016). Establece que:

Gestionar la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones. A través de la Gestión en la Comunicación Interna se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional destinado al personal con el objeto de promover la comunicación entre los miembros, facilitar la integración entre las realizaciones personales y las institucionales. (p.4).

La comunicación interna debe estar formando parte de la cultura organizacional de la entidad, produce efectos inmediatos de gestión de las diferentes áreas de la entidad, haciendo sinergia con las estrategias operativas y ayudando a difundir las ordenes hacia todos los trabajadores para su accionar laboral, además cumple con propiciar la motivación en los trabajadores, mejora las relaciones, evita conflictos, acrecienta la unión entre sus miembros, creando zonas de comunicación, se vuelve más importante con la tecnificación e

informática pues ahora un mensaje puede llegar en segundos a todos los trabajadores y mantenerlos interconectados las 24 horas del día.

### **Objetivos de la Comunicación Interna.**

Fomperosa (2014), Define::

**A nivel relacional:** establecer una relación fluida entre las diferentes personas que coexisten en la organización

**A nivel operativo:** facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa.(p.12).

La conjunción de estos objetivos comunicacionales hacen que se cumplen los preceptos principales de la comunicación, manteniendo siempre el nivel de comunicación total en toda la empresa. Todos los canales mantienen una comunicación fluida, para lo cual se establecen redes entre todos los niveles, estimulando y motivando a los emisores y receptores para que mejoren sus niveles de comunicación, estimulando a su vez la productividad y mejorando sus competencias, de acuerdo con los valores de la organización para cumplir la misión y visión organizacional. Lo principal es que toda la organización esté conectada mediante la comunicación y que esta sea fluida y oportuna.

### **Tipos de Comunicación Interna**

Buenos Negocios (2016). Define:

#### **Comunicación descendente**

Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica.

#### **Comunicación ascendente**

Son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección.

#### **Comunicación horizontal**

Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. (p.4).

La comunicación interna se orienta en la dirección en que circulan los mensajes, lo que identifica que estrategia es más conveniente en cada trabajador, consiguiendo un buen aporte cultural de información en la organización. No importa la dirección donde va el mensaje, la importancia radica en la recepción adecuada, la comprensión del mensaje y su aplicabilidad inmediata para cumplir con los objetivos institucionales.

### **Teorías de la Comunicación Interna.**

#### **Enfoque Positivista.**

García (2010), define:

El enfoque Positivista además de imitar el método de las ciencias naturales (el método empírico) y de exigir neutralidad, busca estructurar leyes incambiables y no cuestiona el papel de los medios masivos de comunicación en la distribución desigual del poder. Las típicas teorías derivadas del paradigma positivista y entienden a la comunicación como una forma de diálogo social y por lo tanto crean técnicas y vínculos que permiten el entendimiento. (p.4).

El intercambio de información esta comprendida como un departir social por esta comprendida en la interaccionsimbolica. Las bases de la comunicaiion básica son genéticas en la relación entre los seres humanos para sobrevivir, lo que fundamenta el proceso de comunicación para poder subsistir, un dialogo entre dos se propaga por conveniencia a otras personas y estas a otras generando un flujo de información por interés común, desempeña el rol de establecer relaciones de diferentes tipos pero que están comprendidas en el funcionamiento de la entidad.

#### **Enfoque Crítico.**

García (2010), define:

Es antagonica a la de los teóricos positivistas. Aquel antes de estudiar la comunicación, analiza las características de las sociedades actuales y cuestiona las desigualdades económicas, educativas, de control y de poder en las sociedades

contemporáneas. Al encontrar las brechas que dividen a los seres humanos en ricos y desprotegidos, los teóricos críticos de la comunicación se preguntan sobre el papel que juega ésta en la preservación de sistemas tan inadecuados e injustos como los actuales. (p.6).

Especula que la comunicación discrimina por que se desarrolla para cuidar a los grupos de poder sobre los de menos recursos siendo un obstáculo para la transformación social y de igualdad de sociedades, estipula que el hombre se encuentra en una posición en la sociedad que hace de él lo que quiere, anulando su capacidad de posicionarse culturalmente para evitar la manipulación, pero considera a la comunicación como parte del mecanismo de contención de lo que quiere el hombre conservando un estatus de superioridad que es favorable para los grupos de poder.

### **Teoría Crítica.**

García (2010), define:

La Teoría Crítica orientada a las formas comprensivas de conocimiento, se propuso superar los estudios positivistas de la comunicación social. Se crearon formas metodológicas de tipo comprensivo basadas en la autorreflexión, la consideración de la totalidad social e histórica, la especulación y el análisis comprensivo y lucharon contra la sectorialización del saber. Trabajaron con procedimientos de análisis orientados a la verificación de teorías a través del estudio de datos de naturaleza cualitativa..(p.8).

Considera que las ciencias sociales usan la comunicación como una evaluación de los datos obtenidos, deslinda la verdad y no considera la opinión social, cuestiona el papel de la comunicación como medio masivo de información, Permitiendo a los grupos social y económicamente poderosos a usar la información a su conveniencia para bien de sus intereses.



### **Dimensiones de la Comunicación Interna.**

De acuerdo con el Cuestionario de Comunicación Interna, del autor: GF, Asesores del año: 2003, establece las siguientes dimensiones: Patrones de comunicación, Barreras de comunicación y Retroalimentación, definidas a continuación por los siguientes autores:

#### **Dimensión Patrones de la comunicación:**

Sánchez (2012). Define los patrones de comunicación como:

Entre los primeros paradigmas de clasificación, describen cuatro diferentes estilos de comunicación verbal. El primer estilo posee las características de ser sociable, amigable, juguetón, optimista. El segundo estilo, tiene la intención de forzar un cambio en la otra persona, generalmente, su comunicación incluye juicios que indiquen que algo es correcto o no, y acciones que señalan lo que se debería hacer o no. El estilo 3 es reflexivo, explora y mira hacia lo que ha sucedido en el pasado para anticipar el futuro. Finalmente, el estilo 4 expresa la intención de tratar un tema de manera abierta y directa. (p.258).

Se habla mucho de patrones de comunicación en relación con los estilos de comunicación, son formas diferentes entre grupos de emisores y receptores con las mismas características, que necesitan comunicarse o miembros de una misma organización que comparten los mismos formatos para comunicarse.

Allendes, Cevallos & Messano (2014). Sostiene que el concepto de patrón de la comunicación:

Un Patrón de Comunicación, es información transmitida mediante la presencia de ciertos hechos y la no presencia de otros. Si todos los hechos posibles de una clase dada ocurren al azar, no hay patrón y no hay información. Representa la repetición o redundancia de hechos a lo largo del tiempo y en una variedad de situaciones. (p.44).

Si lo estudiado está centrado sobre los patrones de información que se da entre individuos esta es codificada por patrones que mandan la información, estas se dan en un espacio de tiempo, con las mismas cualidades.

### **Dimensión de Barreras de la Comunicación**

García (2012), establece:

**Físicas.** Deficiencias técnicas de los canales de soportes; ambiente de ruidos y perturbaciones, etc.

**Fisiológica.-** Limitaciones orgánicas de los receptores.

**Psicológicas.** Turbación personal, irritación, agresividad, etc.

**Sociológicas.-** Rivalidad entre grupos a los que pertenecen los comunicantes (partidos políticos, iglesia, sindicatos, etc.). (p.60).

Se definen así a los obstáculos que impiden la comunicación, muchas veces estas barreras distorsionan la información y obstaculizan su emisión en forma parcial o total el mensaje y están colocadas entre el emisor y el receptor, la verdadera comunicación no es emitir el mensaje y recepcionarlo, si no comprenderlo y ejecutarlo. Al eliminar estas barreras el ser humano se vuelve sociable y se integra con facilidad.

León (2012): “El proceso de comunicación suelen presentarse perturbaciones que interfieren y afectan total o parcialmente la realización del mismo. Se presentan debido a los problemas o deficiencias originadas en algunos de los elementos del proceso de comunicación. Los psicólogos las denominan barreras de la comunicación”. (p.36).

Se conoce también a este fenómeno ruido o interferencias. Para que los componentes de la comunicación se relacionen se deben eliminar todo aquello que impida una comunicación adecuada evitando las malas costumbres para comunicarse o que los mensajes no sean del todo entendibles.

### **Dimensión de Retroalimentación.**

Barros, (2010). “Consiste en aprovechar los errores recogidos durante el aprendizaje y que sirve también como identificador de déficits de aprendizaje de

grupos específicos, ya que los estudiantes repiten en muchas ocasiones los mismos errores, a pesar de tratarse de grupos diferentes”. (p.202).

Se conoce también como feed-back, es cuando se hace un proceso para llegar a un objetivo determinado, evaluando las acciones hechas con anterioridad para corregir errores de lo acontecido.

Andrade (2015): “Tiene que ver con el que se conoce ahora como coaching, que en pocas palabras implica dar orientación a las personas, en la medida en que lo necesiten, para que aprenda y mejoren su desempeño actual, así como proporcionar retroalimentación constante y constructiva sobre la forma en que se está haciendo el trabajo”. (p.102).

Esta herramienta se califica como de tipo aplicada a la gerencia , la que brinda la información necesaria en relación a lo acontecido lo que permite corregir .

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación Teórica**

Rivas (2012). Cita:

En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. (p.2).

Por tal motivo, estas variable se sustentan teóricamente en la presente investigación , mediante la descripción de cada una de ellas, con este trabajo se

abre camino para aportar resultados y conclusiones en beneficio de la gestión de la entidad, en beneficio de sus trabajadores y de sus usuarios.

### **Justificación Metodológica**

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio (p. 4).

Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida. , las cuales explican los problemas que se propusieron permitiendo dar unas alternativas de solución a través de las recomendaciones.

### **Justificación Práctica.**

Moreno (2013). Especifica que:

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo, vale decir, explicar por qué es conveniente es llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella. (p.4).

La realización de esta investigación permitirá conocer la situación actual de la institución, como se asocian las variables de estudio, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la institución.

#### **1.4. Problema.**

##### **Problema de la Investigación.**

En el Distrito de San Luis, Lima, los cuerpos policiales cumplen su labor de acuerdo a su función y sus requerimientos operativos demandados por la situación local, en algunos casos el accionar es deficiente o existen descordinaciones operativas permitiendo que el accionar delictivo cobre más fuerza y creando un clima de inseguridad en el distrito. No se han realizado evaluaciones respecto al desempeño laboral y a las formas de como se comunica este cuerpo policial en el interior, también existen descordinaciones con el personal de serenazgo de la entidad lo que ocasiona que se dupliquen esfuerzos y acciones de trabajo operativo.

**El en ámbito Internacional**, sobre la problemática del desempeño laboral la autora argentina Reyna (2014):

En épocas de crisis las empresas se vuelven paranoicas. Y se centra en el desempeño laboral, Como observan que sus ganancias se achican, echan personal. Pero después de los despidos los balances no mejoran porque los que se quedaron están muy desmoralizados y bajan su producción, se necesita una política de remuneraciones inteligente, Lo que hoy conmueve a los empleados no es lo mismo que hace unos años. (p.2).

Resumiendo se debe centrar como importante para los directivos es que se maneje adecuadamente el área de bienestar laboral, para una correcta distribución de los estímulos y recompensa en forma igualitaria. Los estímulos no siempre son considerados importantes como los económicos por que conlleva el riesgo que se torne una obligación, se visualizan otros incentivos como la capacitación reconocimiento, ascensos, lógicamente primero se deben de conocer las necesidades del personal para poder establecer con claridad que tipos de incentivos mejoraran el desempeño; o laboral que redundara en un aumento de la productividad.

Sobre la problemática de la comunicación interna el autor Asuero (2013), define:

Gran parte de los problemas internos de las organizaciones están directamente relacionados con una mala gestión de su comunicación interna. No resolverlos a tiempo termina por afectar a otras áreas de la organización y puede acabar enrareciendo el ambiente y debilitando las relaciones entre tus empleados. Por eso, detectar los principales problemas de comunicación interna en las empresas es fundamental para evitar que crezcan. (p.1).

Si la organización no se comunica adecuadamente, el mensaje se diluye y se pierde también el rumbo de la planificación, sucederá que cada uno cree en un mensaje distinto del otro y cuando se unifica la comunicación todos caerán en confusión, nadie tiene percepción de lo real originándose la desconfianza entre los trabajadores, si el personal desconoce lo que pasa no se motivaran porque sus ideas tampoco serán comunicadas , afectando la producción, pueden darse los conflictos con mucha facilidad , hay que darle valor a la comunicación interna para eso se requiere un cambio en la organización donde se le importancia a la CI, se incorporaran a las redes sociales, se hará un seguimiento al emisor y al receptor pero sobre todo a la comprensión del mensaje y el accionar después de el , con esto se sentirán parte de la organización y se motivaran en el desarrollo de su trabajo.

**El en ámbito Nacional,** En lo que concierne a la problemática del desempeño laboral en el Peru, el autor peruano Bautista (2015), Define que:

El estado de ánimo de todos cambia día a día. Somos personas, no máquinas, por lo tanto como seres humanos tenemos altibajos, problemas, momentos de felicidad o tristeza. Esta circunstancia es inherente a nuestra condición humana, y aunque en teoría, la separación laboral y circunstancias personales deberían permanecer separadas, se reflejan en la otra. En las organizaciones, estos cambios se ven reflejados en

el desempeño laboral.(p.1).

Dentro de una organización, en relación al personal se crean siempre diferentes climas o ambientes de trabajo ligados estrechamente al grado de satisfacción del trabajador, lo que incide plenamente en el desempeño de su trabajo. Se pueden considerar como problemas que afectan el desempeño laboral a la disminución de la producción que esta ligado con la insatisfacción laboral, los reclamos de los usuarios por la escasa identificación de los trabajadores con los usuarios, la falta de puntualidad, un entorno laboral problemático, una inadecuada cultura organizacional , falta de los incentivos necesarios y los problemas económicos que afronta cada trabajador individualmente.

Sobre la problemática de la comunicación interna en el Peru se conceptúa con la opinión de Info Capital (2011):"La importancia de esta especialidad tiene muchas aristas: es estratégica para la dirección, vital para todas las áreas e indispensable para cada empleado. Sin comunicación interna no hay empresa. Comunicación y organización son conceptos inseparables". (p.1).

La implementación de la comunicación interna empresarial es insignificante, no existen formas de medirla por la ausencia de indicadores este es la principal dificultad que actualmente existe , para ello o por ello no se mide en la organización lo que esta comunica o no comunica, no se dan diagnósticos previos o no se cuenta también con una metodología específica , resumiendo no se decodifica el silencio , lo que los empleados conocen y no lo expresan , es ahí donde se da una situación estratégica para la organización, determinándose más hacia las acciones reactivas que a las prospectivas, esta acción es el síndrome del bombero, se acude solo a los incendios y no se les previene.

## **Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016?

### **Problemas secundarios.**

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016?

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016?

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016?

### **1.5. Hipótesis general.**

El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

### **Hipótesis específicas.**

El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.



El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016

### **Objetivos específicos**

Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

## **II. Marco metodologico**

## 2.1. Variables de investigación

### Variable 1: Desempeño Laboral.

#### Definición Conceptual.

Queipo (2012, cita a Chiavenato, 2000): “El desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p.489).

### Variable 2: Comunicación Interna.

#### Definición Conceptual.

Salinas (2016): “Está centrada en el capital humano, trabajador(a), es un proceso comunicacional donde se integran los dirigentes de una organización con todos los niveles jerárquicos de la misma”. (p.1).

## 2.2. Definición Operacional

### *Operacionalización de la variable 1 Desempeño laboral.*

DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS	ESCALA
Clima Organizacional	Estructura	Del (01) al (10)		Bajo
	Comunicación			32-75
	Trabajo en equipo			32-75
	Identidad			
Motivación Laboral	Liderazgo	¿ D Del (11) al (22)		Medio
				76-119
				76-119
Satisfacción Laboral	Establecimientos	Del (22) al (32)		Alto
	Reconocimiento del trabajo			120-160
	Participación			120-160
	Formación			
	Desarrollo			
	Ambiente			
	Incremento salariales			
	Condiciones			
	Beneficios.			
	Capacitación			
	Relaciones			

*Fuente:* Elaboracion propia. UCV.2017.

### *Operacionalización de la Variable 2 Comunicación Interna.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
<b>Patrones de comunicación</b>	Manejo de información	Del (01) al (20)	Nunca	Alta
	Confianza		Casi nunca	(126-170)
	Medios de información		A veces	Media (80-125)
			Casi siempre	Baja
<b>Barreras de comunicación</b>	Sesgo de la información	Del (21) al (29)	Siempre	(34-79)
	Falta de seguridad			
	Relación escalonada			
<b>Retroalimentación</b>	Manejo de la información	Del (30) al (34)		
	Seguridad			
	Buena explicación			

*Fuente: Elaboracion propia. UCV.2017.*

### 2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes”. (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

### 2.4. Tipo de estudio.

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo. .

Hernández, et al (2014): “Las investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluir tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo”. (p.108).

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

### **Investigación básica**

Hernández, et al (2014): “También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (p.189).

Estimula a la creatividad de formas novedosas de investigación para hacer crecer el conocimiento sin fines de lucro.

### **Enfoque cuantitativo.**

Dayne (2011). Define el como:

Es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos. El mismo enmarcado en el positivismo, empirismo lógico, método estadístico deductivo predeterminado y estructurado. (p.2).

La data esta basada en los resultados de las encuestas que se procesan con un metodo estadistico especifico a manera de corroborar o contrastar las hipotesis dándole validez de acuerdo a los resultados encontrados.

### **Método hipotéticamente deductivo.**

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo.

Prieto, (2013). Refiere que:

Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. Por observación determinamos si el enunciado predictivo resulta verdadero. Si la consecuencia predictiva resulta falsa, la hipótesis queda refutada. Si la observación revela que el enunciado predictivo es verdadero, decimos que la hipótesis está confirmada hasta cierto punto. (p.3).

Una hipótesis debe al final como conclusión darse como verdadera o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente, por este método se comprueba la validez o no de la hipótesis.

### **2.5. Diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, sustentada por:

#### **Investigación Descriptiva.**

Hernández et al (2014): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80).

Realiza mediciones de forma autónoma o del total sobre las teorías de las variables de estudio, pero sin especificar su relación.

#### **Investigación no experimental.**

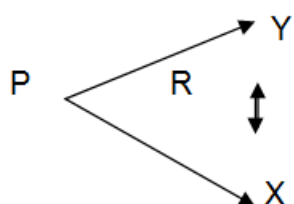
La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por:

Moreno (2013, cita a Kerlinger y Lee, (2002), nos dicen que:

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. (p.1).

No se manipula ninguna variable se toman en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Desempeño laboral.

Y: Variable Comunicación Interna.

r : Relación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

Hernández, et al. (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones que se deben establecer con claridad con la finalidad de delimitar los parámetros muestrales”. (p.239).

Constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

## **Muestra**

La muestra según Ñaupas (2011), es el subconjunto o parte del universo o publicación, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. (p.184).

La presente investigación estuvo representada por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016. .

## **Criterio de Selección**

### **Criterios de inclusión**

Ser PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

Ser tPNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, que son voluntarios a la encuesta.

Ser PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, que asistieron el día de la encuesta.

### **Criterios de Exclusión.**

No ser PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

Ser PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, que no son voluntarios a la encuesta.

Ser PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, que no asistieron el día de la encuesta.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Camacaro (2012). Define:

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. (p.2).

Se consideran como propuestas de carácter no experimental que vienen siendo tipificadas como transversales.



## **Técnicas**

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.4)

## **Encuesta**

Alelu (2010, cita a Trespacios 2003): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p.8).

## **Técnica del Software**

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

## **Instrumentos**

### **Ficha técnica de Rendimiento Laboral.**

**Nombre Del Instrumento:** Encuesta de rendimiento Laboral.

**Autor:** Cai (Capital Associates Industries, Inc.).

**Año:** 2011

**Tipo de instrumento:** Encuesta.

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico sobre la percepción del rendimiento laboral la PNP del Distrito de San Luis.

**Población:** PNP del Distrito de San Luis.

**Número de ítem:** 32

**Aplicación:** directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El policia marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert

**Niveles o Rangos:** Alto, (120-160); Medio, (76-119); Bajo, (32-75)

**Ficha Técnica: De la Variable 2 Comunicación Interna.****Nombre Del Instrumento:** Cuestionario de Comunicación Interna.**Autor:** GF Asesores**Año:** 2003**Tipo de instrumento:** Cuestionario.**Objetivo:** Realizar un diagnóstico comunicacional en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.**Población:** PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.**Número de ítem:** 34**Aplicación:** directa**Tiempo de administración:** 30 minutos**Normas de aplicación:** El policía marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.**Escala:** De Likert**Niveles o Rangos:** Alta, (126-170), Media, (80-125), Baja, (34-79)**2.8. Métodos de análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

**Método estadístico**

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

## Validez y Confiabilidad.

Hernández et al (2014): "La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla 1

### *Relación de Validadores*

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Luis Ronar Carranza Haro	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente "Alfa de Cron Bach" que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 2  
*Confiabilidad desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.969	32

*Fuente: Elaboración propia (2017)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 3.

*Confiabilidad cuestionario de comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	34

*Fuente: Elaboración propia (2017)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

## **2.9. Aspectos éticos.**

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados Descriptivos.

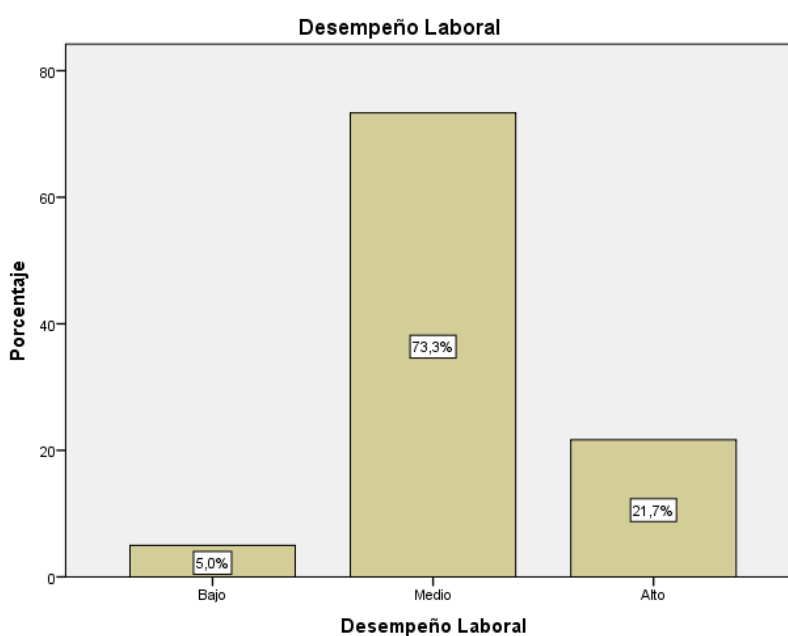
#### 3.1.1 Desempeño Laboral

Tabla 4

*Distribución de frecuencia en el desempeño laboral en la PNP del Distrito de san Luis.  
Lima. 2016.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	5,0
Medio	88	73,3
Alto	26	21,7
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral (Anexo 2)



*Figura 1. Niveles del Desempeño Laboral en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 4 y figura 1 ; el desempeño laboral en un nivel bajo representa un 5%, medio un 73.3% y alto un 21.7%

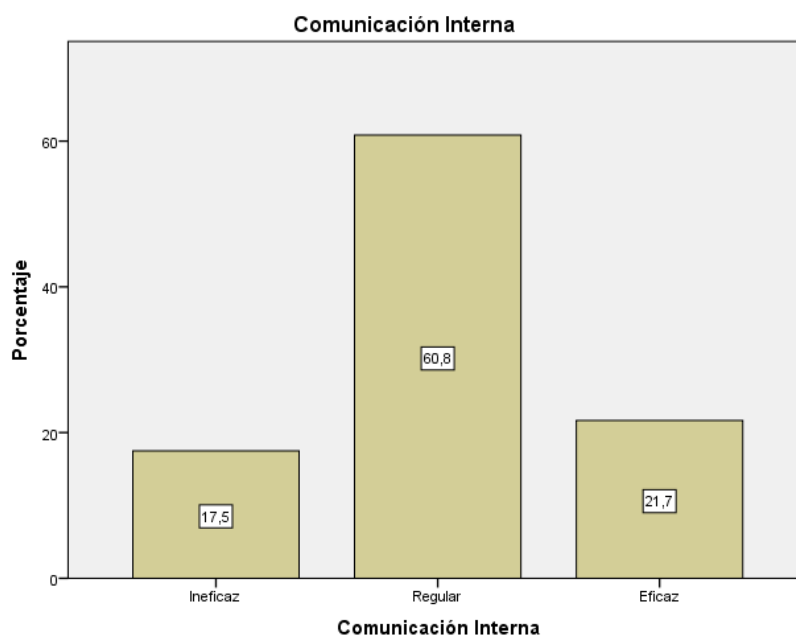
### 3.1.2. Comunicación Interna

Tabla 5

*Comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficaz	21	17,5
Regular	73	60,8
Eficaz	26	21,7
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)



*Figura 2. Niveles de la Comunicación Interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 5 y figura 2 ; la comunicación interna un nivel de ineficaz representa un 17.5%, regular un 60.8% y eficaz un 21.7%.



### 3.1.3 Desempeño Laboral y Comunicación Interna

Tabla 6

*El desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Comunicación Interna	Ineficaz	0	21	0	21
		0,0%	17,5%	0,0%	17,5%
	Regular	6	67	0	73
		5,0%	55,8%	0,0%	60,8%
	Eficaz	0	0	26	26
		0,0%	0,0%	21,7%	21,7%
Total		6	88	26	120
		5,0%	73,3%	21,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Comunicación Interna (Anexo 2)

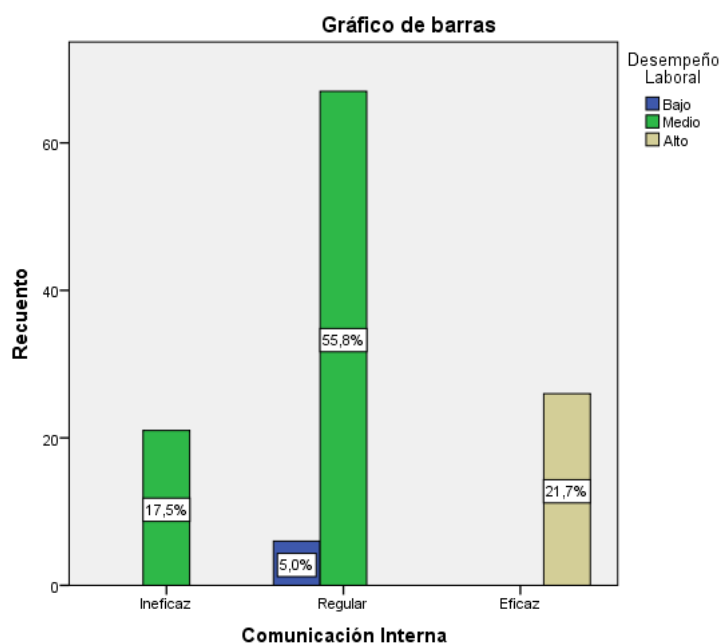


Figura 3. Diagrama de barras agrupadas de Desempeño Laboral y la Comunicación Interna

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 3 ; la comunicación interna en un nivel ineficaz, el 17.5% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la comunicación interna en un nivel regular, el 55.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la comunicación interna en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

### 3.1.4. Desempeño Laboral y la dimensión de patrones de comunicación.

Tabla 7

*El desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Patrones de comunicación	Ineficaz	0	22	0	22
		0,0%	18,3%	0,0%	18,3%
	Regular	6	55	0	61
		5,0%	45,8%	0,0%	50,8%
	Eficaz	0	11	26	37
		0,0%	9,2%	21,7%	30,8%
Total		6	88	26	120
		5,0%	73,3%	21,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Comunicación Interna (Anexo 2)

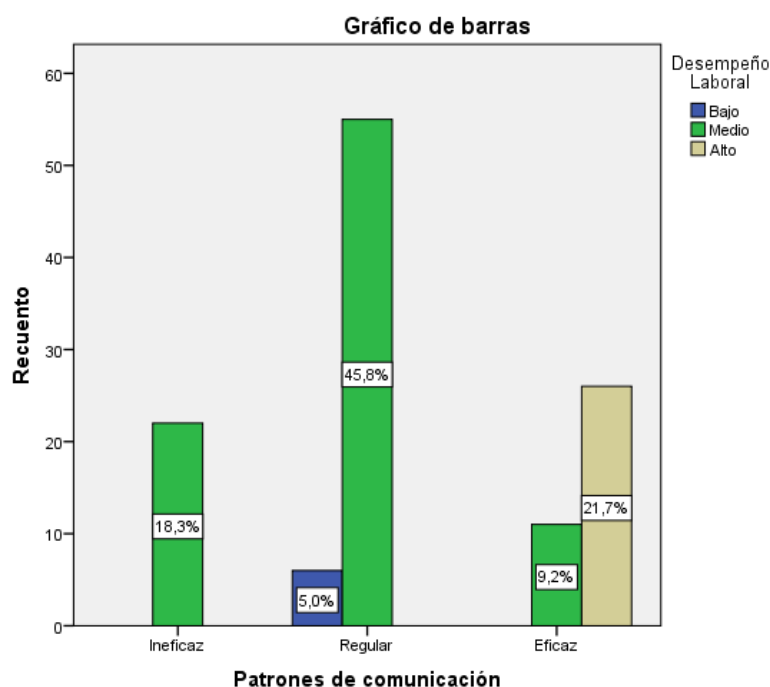


Figura 4. Diagrama de barras agrupadas de Desempeño Laboral y Patrones de Comunicación

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 4 ; la dimensión de patrones de comunicación en un nivel ineficaz, el 18.3% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel regular, el

45.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

### 3.1.5. Desempeño Laboral y la Dimensión de Barreras.

Tabla 8

*El desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Barreras de comunicación	Ineficaz	0	4	0	4
		0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	6	35	0	41
		5,0%	29,2%	0,0%	34,2%
	Eficaz	0	49	26	75
		0,0%	40,8%	21,7%	62,5%
Total		6	88	26	120
		5,0%	73,3%	21,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Comunicación Interna (Anexo 2)

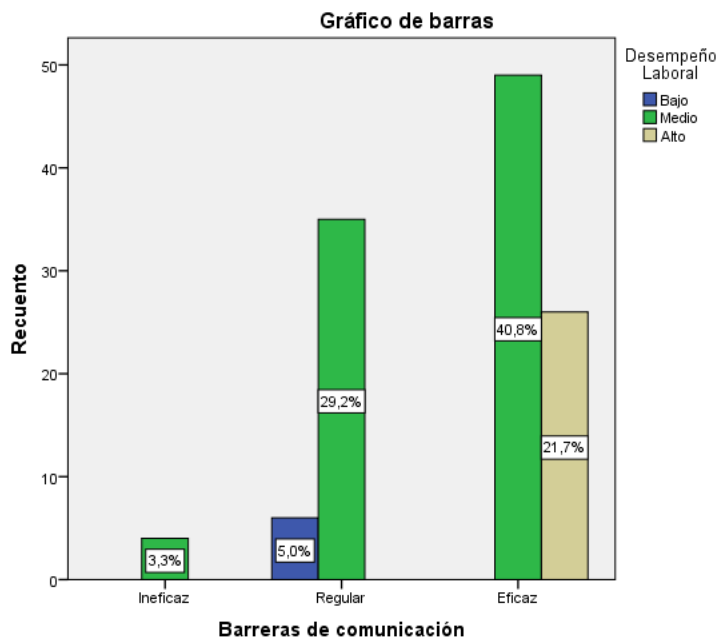


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de Desempeño Laboral y Barreras de Comunicación

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 5 ; la dimensión de barreras de comunicación en un nivel ineficaz, el 3.3% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel regular, el 29.2% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

### 3.1.6 Desempeño Laboral y la Dimensión de Retroalimentación.

Tabla 9

*El desempeño laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Retroalimentación	Ineficaz	0	13	0	13
		0,0%	10,8%	0,0%	10,8%
	Regular	6	75	1	82
		5,0%	62,5%	0,8%	68,3%
	Eficaz	0	0	25	25
		0,0%	0,0%	20,8%	20,8%
Total		6	88	26	120
		5,0%	73,3%	21,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Comunicación Interna (Anexo 2)

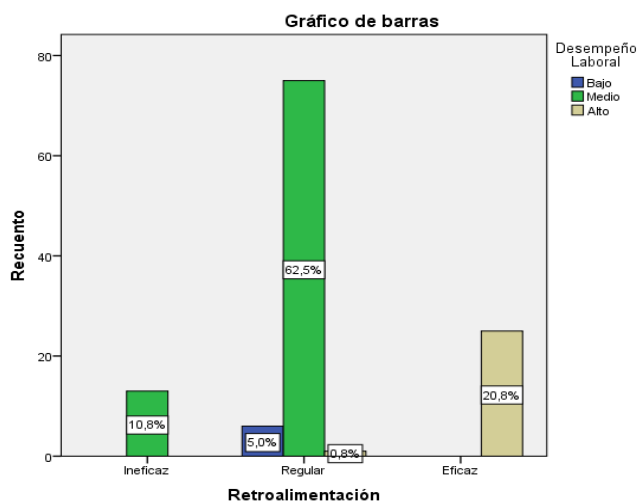


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de Desempeño Laboral y la Retroalimentación

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 6 ; la dimensión de retroalimentación en un nivel ineficaz, el 10.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de retroalimentación en un nivel regular, el 62.5% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de retroalimentación en un nivel eficaz, el 20.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

#### 4.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

**Hi**

El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

**Ho.**

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Tabla 10

*Correlación Desempeño Laboral y comunicación interna*

Correlaciones			
		Desempeño Laboral	Comunicación Interna
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El

desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

#### 4.1.2. Patrones de comunicación.

##### Hi 1

El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

##### Ho

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Tabla 11

*Correlación Desempeño Laboral y patrones de comunicación*

Correlaciones			
		Desempeño Laboral	Patrones de comunicación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,627**
		N	,000
	Patrones de comunicación	Coefficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	120
		N	,627**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de

patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

#### 4.1.3. Desempeño Laboral y barreras de comunicación.

##### Hi 2

El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

##### Ho

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Tabla 12

*Correlación Desempeño Laboral y barreras de comunicación*

Correlaciones			
		Desempeño Laboral	Barreras de comunicación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,461**
		N	,000
	Barreras de comunicación	Coeficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	120
		N	120

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se

concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

#### 4.1.4. Dimensión de Retroalimentación

##### Hi 3

El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

##### Ho

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Tabla 13

*Correlación Desempeño Laboral y retroalimentación*

Correlaciones		Desempeño Laboral	Retroalimentación
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.759 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.



#### **IV. Discusion**

## Discussion

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016; estos es, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel ineficaz, el 18.3% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel regular, el 45.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461 indico que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016; estos es, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel ineficaz, el 3.3% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel regular, el 29.2% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.759 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en

el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016; estos es, la dimensión de retroalimentación en un nivel ineficaz, el 10.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de retroalimentación en un nivel regular, el 62.5% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de retroalimentación en un nivel eficaz, el 20.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016; estos es, la comunicación interna en un nivel ineficaz, el 17.5% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la comunicación interna en un nivel regular, el 55.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la comunicación interna en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

Igualmente de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por La Torre (2012), puesto que coincide en encontrar que el desempeño laboral prevaleciente en la organización es el medio un 73.3% y alto un 21.7%; así mismo el desempeño laboral se asocia a una serie de variables administrativas, como es el caso de la presente investigación con la comunicación interna donde el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Beltrán (2007), puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la institución; en este contexto la comunicación interna como variable administrativa se asocia con una serie de variables administrativas como es el caso del desempeño laboral; en donde se encontró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo establecido por Balarezo (2014), puesto que usualmente la comunicación interna en instituciones pública se encentra en niveles de ineficaz representa un 17.5%, regular un 60.8% y eficaz un 21.7%; prevaleciendo el regular; ello implica que se debe potencias las estrategias y mecanismos en un entorno de directivas y normas que permitan mejorar dicha variable administrativa.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Natividad (2010) y Mayuri (2008), puesto que coincide en afirmar que el desempeño laboral en las instituciones públicas como en cualquier otra institución depende de la adecuada gestión de una serie de variables administrativas, como el caso de la comunicación interna y en sí de cada uno de sus componentes, al haberse encontrado correlaciones importantes con los patrones de comunicación, retroalimentación; correlaciones positivas; en el caso de las barreras de comunicación se encontró una correlación negativa siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461 indico que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral

$p=0.000<0.01$  (altamente significativo); lo que implica que cuanto mas barreras existan en la comunicación el desempeño va a decrecer.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Quispe (2011), puesto que coincide en afirmar que en la instituciones existe un descuido en la gestión de la comunicación interna, prevaleciendo regular un 60.8% y eficaz un 21.7%; lo que implica que se debe sugerir una serie de acciones para su mejora; partiendo de que esta variable tienen relación o correlación con una serie de variables administrativas como ha sido demostrado en la presente investigación.

## **V.Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627, demostró una alta asociación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo 3, El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.759, demostró una alta asociación entre las variables.
- Cuarta:** En cuanto al objetivo general, El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727, demostró una alta asociación entre las variables.

## **VI. Recomendaciones**



### **Recomendaciones.**

- Primera:** Se recomienda al Jefe policial del Distrito de San Luis, incluir en el plan de capacitación anual los temas de desempeño laboral y comunicación interna para todos los trabajadores profesionales así mismo revisar los perfiles de puesto para poder en futuras convocatorias al personal con las capacidades necesarias para el puesto..
- Segunda:** Se recomienda al Jefe policial del Distrito de San Luis , coordinar con el área de comunicaciones para la revisión del plan anual de comunicaciones en el sentido de mejorar la comunicación interna a nivel de todos los policías del distrito.
- Tercera:** Se recomienda al Jefe policial del Distrito de San Luis , implementar en forma semestral las encuestas de desempeño laboral y comunicación interna para medir los niveles de ambas variables e implementar estrategias de mejora.
- Cuarta:** Se recomienda al Jefe policial del Distrito de San Luis , implementar las recomendaciones en los planes operativos de la entidad para que tengan cumplimiento.

## **VII. Referencias bibliograficas**

### Referencias Bibliográficas

- Aguilar L. (2013). *Teoría de Skinner, Maslow y Mc Gregor en equipos de alto rendimiento*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento.htm>
- Alelu, H. (2010). *Encuesta*. Recuperado de: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)
- Asuero, A. (2013). *Los principales problemas derivados de una mala comunicación interna en las empresas*. Recuperado de: <https://blog.zyncro.com/2013/03/28/los-principales-problemas-derivados-de-una-mala-comunicacion-interna-en-las-empresas/>
- Beltrán, F. (2012). *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. Universidad. Universitat Jaume I. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/handle/10803/10464>
- Bautista, P. (2015). *Diagnóstico de problemas de desempeño laboral relacionados con la motivación*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/85999808/diagnostico-de-problemas-de-desempeno-laboral-relacionados-con-la-motivacion#scribd>
- Bolunta (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-2-1.asp>
- Balarezo, T. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e.pdf>

- Buenos Negocios. (2016). *3 formas de comunicación interna en la empresa*. Recuperado de: <http://www.buenosnegocios.com/notas/342-3-formas-comunicacion-interna-la-empresa>
- Cirigliano, C. (2016). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado de: <http://rrppnet.com.ar/gestiondelacomunicacion.htm>
- Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Carpio, Z (2012). *Hacia una definición del concepto de clima organizacional*. Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0CEAQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.calidadnorte.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2011%2F01%2>
- Definición Abc. (2015). Definición de ética profesional - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado de: <http://definicion.de/etica-profesional/#ixzz3S62Bczxr>
- Dayne, M. (2011). *Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos*. Recuperado de: <http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.pe/>
- Ecured (2016). *Comunicación interna*. Recuperado de: [http://www.ecured.cu/index.php/Comunicaci%C3%B3n\\_interna](http://www.ecured.cu/index.php/Comunicaci%C3%B3n_interna)
- Fomperosa, R (2014). *Barreras de Comunicación*. Recuperado de: <http://fomperosa.blogspot.com/2009/08/barreras-de-la-comunicacion.html>
- Gamboa, R. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

- Infocapital Humano (2011). La comunicación interna es determinante para alinear a la organización. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/la-comunicacion-interna-es-determinante-para-alinear-a-la-organizacion/>
- La Torre, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1>
- León, D (2012). *Características de La Comunicación empresarial interna*. Recuperado de: <http://comunicacionyculturaempresarial.blogspot.com/2012/02/caracteristicas-de-la-comunicacion.html>
- Mayuri, B. (2012). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación - Feban, Lima*. UNMSM. Recuperado de: [http://biblioteca.educacion.unmsm.edu.pe/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&task=category&id=6:doctorado&Itemid=121](http://biblioteca.educacion.unmsm.edu.pe/index.php?option=com_k2&view=itemlist&task=category&id=6:doctorado&Itemid=121).
- Moreno (2013), Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Muñoz, R. (2016). *Comunicación Interna*. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Natividad, A. (2010). *Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Une Enrique Guzmán y Valle 2010*. Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/investigacion/fan%20agrop%20y%20nut%202010/fan-2010-fan%20natvidadcaratula%20%20invest%20.%20une%202010.pdf>
- Prieto, L (2013). *Método Hipotéticamente Deductivo*. Recuperado de: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>

- Pérez, M. (2015). *Las Personas y la competitividad*. Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0ahUKEwj->
- Queipo, B. (2012). *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. Recuperado de: <http://www.pdf/280/28080308.pdf>
- Quispe, G. (2011). *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. Recuperado de: <http://www.grin.com/es/e-book/285110/la-valoracion-del-personal-sobre-la-comunicacion-interna-en-la-universidad>
- Ramírez S. (2012). *Motivación, según varios Autores*. Recuperado de: <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Ruiz, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación. Según autores*. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Rivas, L. (2014). *Conocimiento gerencial en empresas multinegocios caso Suramericana S.A*. Recuperado de: Tesis doctoral PhD. en Administración. Escuela de Administración. Universidad EAFIT.
- Reyna, L. (2014). *La motivación en tiempos de crisis*. Recuperado de: <http://www.lanacion.com.ar/183335-la-motivacion-en-tiempos-de-crisis>
- Rodríguez, L. (2014). *3 tendencias hacia la comunicación interna 2.0*. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/46947-3-tendencias-hacia-la-comunicacion-interna-2.0.html>
- Sáez, F. (2016). *Define tus metas*. Recuperado de: <http://facilethings.com/blog/es/goals>

## **VIII. Apéndices.**

NEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA																																
TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PNP DEL DISTRITO DE SAN LUIS. LIMA 2016.																																
AUTOR: BCH, RICARDO MOISES CASTRO CASTRO..																																
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																													
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de retroalimentacion de bla comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de retroalimentacion de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</b></p> <p>El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.</p> <p>El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.</p> <p>El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentacion de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.</p>	<p><b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Niveles o rangos</th></tr><tr><td>Clima Organizacional</td><td>Estructura Comunicación Trabajo en equipo Identidad .Liderazgo</td><td>1-10</td><td rowspan="3">Alto (120-160) Medio (76-119) Bajo (32-75)</td></tr><tr><td>Motivación Laboral</td><td>Establecimientos Reconocimiento del trabajo Participación Formación Desarrollo</td><td>11-22</td></tr><tr><td>Satisfacción Laboral</td><td>Ambiente Incremento salariales Condiciones Beneficios. Capacitación Relaciones</td><td>23-32</td></tr></table> <p><b>Variable 2: COMUNICACIÓN INTERNA</b></p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Niveles o rangos</th></tr><tr><td>Patrones de Comunicación</td><td>Manejo de información Confianza Medios de información</td><td>1-20</td><td rowspan="3">Eficaz (126-170) Regular (80-125) Ineficaz (34-79)</td></tr><tr><td>Barreras de comunicación</td><td>Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada</td><td>21-29</td></tr><tr><td>Retroalimentación.</td><td>Manejo de la información Seguridad Buena explicación</td><td>30-34</td></tr></table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Clima Organizacional	Estructura Comunicación Trabajo en equipo Identidad .Liderazgo	1-10	Alto (120-160) Medio (76-119) Bajo (32-75)	Motivación Laboral	Establecimientos Reconocimiento del trabajo Participación Formación Desarrollo	11-22	Satisfacción Laboral	Ambiente Incremento salariales Condiciones Beneficios. Capacitación Relaciones	23-32	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Patrones de Comunicación	Manejo de información Confianza Medios de información	1-20	Eficaz (126-170) Regular (80-125) Ineficaz (34-79)	Barreras de comunicación	Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada	21-29	Retroalimentación.	Manejo de la información Seguridad Buena explicación	30-34
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																												
	Clima Organizacional	Estructura Comunicación Trabajo en equipo Identidad .Liderazgo	1-10	Alto (120-160) Medio (76-119) Bajo (32-75)																												
	Motivación Laboral	Establecimientos Reconocimiento del trabajo Participación Formación Desarrollo	11-22																													
	Satisfacción Laboral	Ambiente Incremento salariales Condiciones Beneficios. Capacitación Relaciones	23-32																													
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																												
	Patrones de Comunicación	Manejo de información Confianza Medios de información	1-20	Eficaz (126-170) Regular (80-125) Ineficaz (34-79)																												
	Barreras de comunicación	Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada	21-29																													
	Retroalimentación.	Manejo de la información Seguridad Buena explicación	30-34																													
	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL																												



<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Vera (2012, cita a Zorrilla, 1993), la investigación básica es: "La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes". (p.43).</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>Técnicas de Estudio. (2016), define: La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberada-mente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizar-los. La investigación no experimental o expos-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (p.3).</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016. .</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>Constituida por 120 PNP del distrito de San Luis. Lima 2016.</p> <p><b>MUESTREO:</b> No Probabilístico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL. INSTRUMENTO: ENCUESTA DE RENDIMIENTO LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: CAI. AÑO: 2011. MONITOREO: FEBRERO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: DISTRITO DE SAN LUIS. LIMA 2016. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA. TÉCNICAS: ENCUESTA AUTOR: GF. ASESORES. AÑO: 2003 MONITOREO: FEBRERO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN : DISTRITO DE SAN LUIS. LIMA 2016. . FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Estadística: Descriptiva. Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div data-bbox="1318 443 1755 699"> <math display="block">\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}</math> </div> <p><math>\rho = r_s</math></p> <p><b>Dónde:</b>  <math>\rho</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  <math>\Sigma</math> = Diferencia entre los rangos  <math>d</math> = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.  <math>n</math> = Número de parejas</p> <p><b>Nivel de Significación:</b>  Si <math>p &lt; 0.05 \Rightarrow</math> Existe relación entre las variables  Si <math>p &gt; 0.05 \Rightarrow</math> No existe relación entre las variables</p>
---	---	---	--

## Anexo 2. Instrumentos.

### Encuesta de Desempeño Laboral.

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *el desempeño laboral*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

	<b>DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>1</b>	¿Las normas y reglas de organización en la entidad facilitan su trabajo?					
<b>2</b>	¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención al público?					
<b>3</b>	¿Considera que la información que recibe usted por parte de sus jefes y de otros departamentos de su entidad le es útil y necesaria, para desarrollar efectivamente su trabajo?					
<b>4</b>	¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo y ello ayuda a su desempeño laboral?					
<b>5</b>	¿Considera usted que las otras áreas o servicios lo ayudan a realizar su trabajo de forma efectiva?					
<b>6</b>	¿La relación con sus compañeros de trabajo ayuda en su desempeño laboral?					
<b>7</b>	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño?					
<b>8</b>	¿Considera usted que el modo en el que está organizado el trabajo ayuda a su desempeño?					
<b>9</b>	¿El modo en que sus jefes solucionan los conflictos laborales que se presentan en la organización contribuye a elevar su desempeño laboral?					
<b>10</b>	¿Las ideas que aporta su jefe y las estrategias que propone ayudan a su desarrollo laboral?					
	<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

11	¿Recibe usted la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
12	¿Considera usted que la aplicación de las directivas de trabajo de su institución, deben estar actualizadas para tener un buen desempeño laboral?					
13	¿Considera que al recibir el reconocimiento por trabajos adicionales a las tareas que se le asignan ayudan a un eficiente desempeño laboral?					
14	¿Considero que mi esfuerzo por los logros de trabajo alcanzados son reconocidos por parte de mis jefes, superiores y contribuyen a un eficiente desempeño laboral?					
15	¿Considera usted que su correcta participación interna dentro de su área de trabajo contribuye a un buen desempeño laboral?					
16	¿Considera usted que los trabajadores de su entidad al ocupar cargos de dirección en sus departamentos ayuda a mejorar su desempeño laboral?					
17	¿Considera usted que su entidad le ha brindado oportunidades para su formación y desarrollo profesional para un buen rendimiento laboral?					
18	¿Considera usted que su entidad al promover capacitaciones de trabajo ayuda a mejorar su desempeño laboral?					
19	¿Considera usted que el trabajo que realiza en su area está bien organizado lo cual favorece a su desempeño laboral?					
20	¿Considera usted que la distribución del trabajo que realiza en su institución facilita su desempeño laboral?					
21	¿Tiene usted espacio suficiente en su puesto de trabajo para realizar sus funciones de manera eficiente?					
22	¿Considera usted que cuenta con el equipo necesario para realizar sus labores?					
<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
23	¿Considera que la remuneración que percibe afecta su desempeño laboral?					

24	¿Considera usted que los salarios que perciben los hombres y mujeres de su entidad al ser diferenciados afectan el desempeño laboral?					
25	¿Considera usted que al contar con estabilidad laboral en su puesto de trabajo que ocupa le permite realizar un trabajo eficiente?					
26	¿Considera usted que la estabilidad laboral que tiene es importante para su rendimiento laboral?					
27	¿Considera usted que la falta de incentivos de beneficios laborales del personal que laboran en su institución afectan su desempeño laboral?					
28	¿Considera usted que las capacitaciones que se realizan en su área de trabajo ha sido de interés y esto ha contribuido para obtener un mejor desempeño en el desarrollo de su trabajo?					
29	¿Recibe usted comunicación e información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
30	¿Considera usted que la comunicación interna que existe en su área de trabajo contribuye a mejorar su desempeño laboral?					
31	¿Considera usted que las promociones laborales que realiza su entidad ayuda al crecimiento profesional y contribuye a un mejor desempeño laboral?					
32	¿Considera usted que su institución brinda oportunidades de crecimiento a través de ascensos de puestos a sus trabajadores lo cual favorece al desempeño laboral?					

### Encuesta de Comunicación Interna. Variable 2

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la comunicación interna en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

DIMENSION PATRONES DE COMUNICACIÓN.	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
-------------------------------------	---------	--------------	---------	------------	-------

1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.					
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.					
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.					
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.					
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
7	La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.					
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.					
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.					
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
14	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.					
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.					
17	La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.					

20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable					
	<b>DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.					
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato					
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
24	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.					
26	En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
29	En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
	<b>DIMENSION DE RETROALIMENTACION</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					
31	En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.					
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.					
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.					
34	En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					X

## ANEXO 3 Base de Datos

N°	COMUNICACIÓN INTERNA																																		
	Patrones de comunicación																				Barreras de comunicación									Retroalimentación					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	5	4	3	2	5	5	5	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4	
7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
9	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
11	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
13	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	
19	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
21	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
30	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
31	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
32	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
33	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
34	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
35	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
36	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
37	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
38	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
39	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	
40	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
41	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
42	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	
45	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
47	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	
48	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	
49	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2&gt									

65	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
66	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5
67	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
68	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
69	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
70	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4	
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	
73	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
74	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
75	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
77	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
78	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
79	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	
80	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
81	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
82	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
83	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	
84	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
85	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
86	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	
87	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
88	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
89	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
90	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	
91	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
92	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
93	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	
94	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
95	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
96	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	4	3	3	3	
98	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3
99	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
100	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
101	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	
102	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	
103	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	
105	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
106	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
107	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	
108	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
109	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
110	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
111	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
112	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
113	3	3	3	2	3	2	3	3	3																										





70	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
75	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
76	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
77	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
79	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
81	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
82	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
83	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
84	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
86	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
87	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
88	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
91	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
92	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3
94	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
95	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
96	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
98	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
99	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
101	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
102	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
104	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4
105	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
106	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
107	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3
108	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
109	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
110	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
111	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
112	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
113	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3
114	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
115	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
116	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
117	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3
118	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
119	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
120	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3

N.º	COMUNICACIÓN INTERNA PILOTO																																	
	Patrones de comunicación																				Barreras de comunicación									Retroalimentación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	5	4	3	2	5	5	5	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4
7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
9	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
11	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
13	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3
19	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
21	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
30	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3



## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

## TÍTULO

Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

**AUTOR:** Ricardo Moises Castro Castro. ricastro\_06@hotmail.com. Distrito de San Luis. Lima 2016.

## 1. RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: gestión del talento humano y comunicación interna. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de desempeño laboral de CAI y comunicación interna de GF Asesores, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

## 2. PALABRAS CLAVE

*Palabras Clave: desempeño Laboral y Comunicación Interna.*

### 3. ABSTRACT.

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Work performance and internal communication in the PNP of the District of San Luis. Lima 2016.

The population or universe of interest in this research was constituted by 120 PNP of the District of San Luis. Lima 2016, it was considered a sample equal to the population in which the variables were studied: management of human talent and internal communication. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlation-level design, which collected the information in a specific period, that was developed by applying CAI work performance survey and internal communication of GF Assessors, all with Likert scale, who Provided information about the relationship between the study variables in their different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.727 indicates that there is a positive relationship between the variables also found in the high correlation level and the bilateral significance level  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and The general hypothesis is accepted; It is concluded that: The work performance has a significant relationship with the internal communication in the PNP of the District of San Luis. Lime. 2016.

### 4. KEYWORDS.

Key Words: Labor performance and Internal Communication.

### 5. INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San luis. Lima 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación. En el primer capítulo

se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis. En el segundo capítulo referente al marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis, la muestra fue de igual cantidad, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el tercer capítulo se presentaron los resultados estadísticos de las dos variables de estudios y la contrastación de la hipótesis. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## **6. METODOLOGÍA.**

Investigación Básica, Enfoque Cuantitativo, Método hipotético deductivo, La investigación destaca un diseño descriptivo, correlacional, no experimental

### **Población.**

Constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.



**Muestra.**

Constituida por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Encuesta, Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

**Instrumentos**

Encuesta de la Variable 1 desempeño laboral de CAI.

Encuesta de la Variable 2 y la encuesta de comunicación interna de GF Asesores

**7. DISCUSIÓN.**

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016; estos es, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel ineficaz, el 18.3% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel regular, el 45.8% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio. Así mismo, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

**8. RESULTADOS.**

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se

concluye que: El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

## 9. CONCLUSIONES.

**Primera:** En cuanto al objetivo 1, El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627, demostró una alta asociación entre las variables.

**Segunda:** En cuanto al objetivo 2, El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461, demostró una moderada asociación entre las variables.

**Tercera:** En cuanto al objetivo 3, El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.759, demostró una alta asociación entre las variables.

**Cuarta:** En cuanto al objetivo general el desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727, demostró una alta asociación entre las variables.

## 10. REFERENCIAS

Aguilar L. (2013). *Teoría de Skinner, Maslow y Mc Gregor en equipos de alto rendimiento*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion->

[talento-2/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento.htm](#)

Alelu, H. (2010). *Encuesta*. Recuperado de:

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)

Asuero, A. (2013). *Los principales problemas derivados de una mala*

*comunicación interna en las empresas*. Recuperado de:

<https://blog.zyncro.com/2013/03/28/los-principales-problemas-derivados-de-una-mala-comunicacion-interna-en-las-empresas/>

Beltrán, F. (2012). *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la*

*aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de*

*comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*.

Universidad. Universitat Jaume I. Recuperado de:

<http://www.tdx.cat/handle/10803/10464>

Bautista, P. (2015). *Diagnóstico de problemas de desempeño laboral relacionados con la motivación*. Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/85999808/diagnostico-de-problemas-de-desempeno-laboral-relacionados-con-la-motivacion#scribd>

## **DECLARACIÓN JURADA**

### **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**

#### **PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Ricardo Moises Castro Castro , egresado del Programa de Maestria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44462250, con el artículo titulado

“Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 13 de Febrero del 2017

Ricardo Moises CASTRO CASTRO